



Apple Store, Einkaufszentrum - Neue Winterthurerstrasse 99 - 8301 Glattzentrum  
bei Wallisellen - Switzerland

André Martin  
Langackerstrasse 121  
8704 Herrliberg

## ZEUGNIS

Herr André Martin, geboren am 31. Oktober 1986, war vom 01. September 2011 bis zum 30. September 2016 anfangs als Creative, später als Technical Expert und anschliessend als Genius in unserem Unternehmen tätig. Am 01. Dezember 2014 wechselte Herr Martin von unserem Apple Store Main-Taunus-Zentrum, Frankfurt am Main Deutschland zu unserem Apple Store im Glattzentrum, Wallisellen Schweiz.

Apple designt und entwickelt den iPod und iTunes, Mac Notebooks und Desktopcomputer, das OS X Betriebssystem und das revolutionäre iPhone, das iPad sowie die Apple Watch.

Das Aufgabengebiet als Creative umfasste im Wesentlichen folgende Tätigkeiten:

- Durchführung und Vorbereitung von Workshops in kleinen und grösseren Gruppen sowie von persönlichen Trainings
- Fördern des selbständigen Arbeiten unserer Kunden
- Anbieten von Training, Support sowie Entwicklung kreativer Impulse, die es unseren Kunden ermöglichen, ihre Ziele zu verwirklichen und mit ihren Projekten die nächste Stufe zu erreichen
- Kontinuierliches Erschliessen von Geschäftspotenzialen durch
- Partnerschaften mit anderen Teammitgliedern, um Geschäftschancen zu entwickeln und für Veranstaltungen im Store zu werben
- Weitergabe des eigenen Wissens an Kunden und Teammitglieder, um diese durch neue Ansätze und Ideen im Umgang mit unserer Technologie zu begeistern
- Aufbau einer vertrauensvollen, weitreichenden und langfristigen Beziehung zum Kunden mit dem Hinweis auf neue Produkte und Services
- Planung der Logistik für persönliche Trainingssitzungen, Präsentationen und Workshop, Pflege von Equipment sowie Einrichtung des Arbeitsplatzes
- Abhalten von Präsentationen und Betreuung interaktiver Workshops zu allen Apple Consumer-Produkten und ausgewählten professionellen Apple Produkten
- Unterstützen des Stores bei der Erreichung von Verkaufszielen durch Hinweise und Empfehlen weiterer Supportoptionen im Apple Store
- Nachverfolgen von Kundenprojekten, Projektunterstützung am Kunden, Recherchieren von Kundenbedürfnissen

Apple Retail Switzerland  
GmbH  
c/o TMF Services SA  
Gessnerallee 38  
8001 Zürich  
Switzerland  
HandelsregisterNr  
CH-020.4.031.310-1



- Joint-Venture Trainings für Unternehmen sowie Businesssevents organisiert

Das Aufgabengebiet als Technical Specialist umfasste im Wesentlichen folgende Tätigkeiten:

- Erstklassige Kundenbetreuung an der Genius Bar und im Persönlichen Training
- Sicherstellen eines unvergesslichen Einkaufs- und Serviceerlebnisses für unsere Kunden
- Bieten eines aussergewöhnlichen technischen Services für neue und wiederkehrende iPod, iPad und iPhone Kunden an der Genius Bar
- Erklären von technischen Sachverhalten in einer für Laien leicht verständlicher Form
- Aufbau von langfristigen Beziehungen zu iPod, iPad und iPhone Kunden
- Präsentation von Workshops im Store
- Training und Schulung der Kunden in Bezug auf die Anwendung von Apple Consumer- und profi-Programmen
- Unterstützen und Bedienen der Kunden an der Genius Bar, einschliesslich Fehlerbeseitigung und -diagnose bei Hardware und Software sowie Reparaturen
- Verwenden von Diagnose Tools und Software zur Sicherstellung einer Komplettlösung
- Schnelles Reagieren auf Kundenwünsche und zuvorkommende Beratung von Kunden im Verkaufsbereich
- Verantwortlich für die Reparaturdokumentation, insbesondere PeopleSoft Fallmanagement
- Terminverwaltung vor Ort und Empfangen von Kunden mit Terminen, Trouble Shooting und erste Problemanalyse sowie ggf. Weiterleitung an die Genius Bar
- Nutzen interner Informationsquellen als Instrument, um im Hinblick auf Technologien von Apple und anderen Anbietern immer up to date zu sein

Das Aufgabengebiet als Genius umfasste im Wesentlichen folgende Tätigkeiten:

- Zusammenarbeit mit den Kunden, um bei Problemen vor und nach dem Kauf entsprechend zu unterstützen
- Unterstützen und Bedienen der Kunden an der Genius Bar, einschliesslich Fehlerbeseitigung und -diagnose bei Hardware und Software sowie Reparieren/Warten von Computern Reparaturdokumentation, insbesondere PeopleSoft Fallmanagement
- Prüfen aller zurückgegebenen Hardwareprodukte und erneutes Qualifizieren von Produkten für den Wiederverkauf
- Schulen der Verkaufsmitarbeiter über die neuesten Technologien
- Erstellen und Bereitstellen von Tagesendberichten für das Store Management
- Bedarfsgerechte Bestellung von Ersatzteilen
- Unterstützung der Bestandsverwaltung unserer Produkte durch genaues Reporting
- Unterstützung bei Problemen mit hauseigenen Systemen, einschliesslich Demogeräte und CPUs im nicht öffentlichen Storebereich



Herr Martin führte alle Aufgaben immer mit sehr grossem Fleiss und Eifer aus. Die Anforderungen an seine Position bewältigte er auch bei starkem Arbeitsanfall stets ausgezeichnet. Sein Arbeitsstil war jederzeit geprägt von Effizienz und Sorgfalt. Auch seine Arbeitsergebnisse waren stets von sehr guter Qualität, auch bei wechselnden Anforderungen und in sehr schwierigen Fällen. In schwierige und ihm unbekannte Problemstellungen konnte Herr Martin sich stets sehr schnell und selbständig einarbeiten. Er verfügt über sehr gute Fachkenntnisse, die er jederzeit mit grossem Erfolg umsetzte. Mit einem sicheren Gespür für die Bedürfnisse unserer Kunden, verstand er es, individuell auf alle Kunden einzugehen und sie stets sehr fachkundig zu beraten. Auch bei grossem Kundenandrang behielt er stets die Übersicht.

Mit seinen Leistungen waren wir stets vollstens zufrieden.

Das Verhalten von Herrn Martin gegenüber Vorgesetzten und Kollegen war stets vorbildlich. Auch von unseren Kunden wurde er wegen seiner fachlichen und persönlichen Kompetenz stets sehr geschätzt.

Herr Martin scheidet auf eigenen Wunsch zum 30. September 2016 aus unserem Unternehmen aus. Wir bedauern diese Entscheidung sehr und danken ihm für seine stets sehr guten Leistungen. Für seine berufliche Zukunft und sein persönliches Wohlergehen wünschen wir ihm alles Gute und weiterhin viel Erfolg.

Wallisellen, 30. September 2016

Apple Retail Switzerland GmbH

Gordon Ockain  
People Leader

Sherry Trainor  
Store Leader

Apple Retail Switzerland  
GmbH  
c/o TMF Services SA  
Gessnerallee 3B  
8001 Zürich  
Switzerland  
HandelsregisterNr  
CH-020.4.031.310-1